

	<b>Kennelijk ongegrond</b>	<b>Onvoldoende belang</b>	<b>Interventie</b>	<b>Bemiddeling</b>	<b>Beperkt onderzoek</b>	<b>Kattestaart</b>	<b>Formeel onderzoek</b>
<p><b>Wanneer pas je het toe? Wat zijn indicatoren?</b></p>	<p><b>Je hoeft geen onderzoek te doen om vast te stellen dat de klacht ongegrond is. De gedraging is evident behoorlijk of heeft niet plaatsgevonden. Daarover bestaat geen twijfel.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is sprake van een misvatting/misverstand bij de verzoeker.</li> <li>Of de overheidsinstantie heeft de klacht adequaat behandeld. De ongegrondverklaring van de klacht is evident juist.</li> <li>Of de No heeft in eerder soortgelijk geval geoordeeld dat de gedraging behoorlijk was.</li> </ul>	<p><b>Je stelt geen onderzoek in, omdat de verzoeker daar onvoldoende belang bij heeft.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De klacht is al gegrond verklaard door de overheidsinstantie. We hebben dan als No weinig toe te voegen.</li> <li>Of de verzoeker kan via klachtbehandeling niet zijn doel bereiken.</li> <li>Of de klacht gaat over iets 'kleins'; onderzoek staat niet in verhouding tot het doel van verzoeker. Er is dan sprake van kennelijk onvoldoende gewicht.</li> </ul>	<p><b>Een interventie pas je toe in situaties waarin het probleem van de verzoeker om een praktische oplossing vraagt.</b></p> <p><i>Indicatoren vóór de ken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is sprake van een spoedeisend belang, waardoor de KEN niet kan worden gevegd.</li> <li>En de klacht lijkt op het eerste oog gegrond.</li> </ul> <p><i>Indicatoren tijdens de ken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er wordt niet (meer) of niet afdoende spoedig gereageerd op de KEN.</li> </ul> <p>→ Let op! Ook de situaties waarin verzoeker zijn klacht wel kenbaar heeft gemaakt, maar deze niet als klacht is opgepakt, vallen hieronder.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is sprake van een spoedeisend belang, waardoor de KEN niet kan worden gevegd.</li> </ul> <p><i>Indicatoren ná de ken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De klacht lijkt op het eerste oog gegrond of de No ziet hierin een rol voor zichzelf.</li> <li>Actie van de instantie richting verzoeker is nodig om de klacht alsnog naar tevredenheid van verzoeker af te handelen. Instantie is bijvoorbeeld niet op een belangrijk punt ingegaan, heeft iets niet goed begrepen of gaat niet volledig in op oordeel klachtencommissie.</li> </ul>	<p><b>Een bemiddelingsgesprek zet je in om het contact tussen de verzoeker en de overheidsinstantie te normaliseren.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is sprake van een voortdurende relatie of partijen willen het contact op goede wijze afsluiten.</li> <li>En herstel van vertrouwen is nodig.</li> <li>En beide partijen willen zich ervoor inzetten.</li> <li>En gericht op het maken van op de toekomst gerichte werkafspraken of het komen tot een gezamenlijke eindconclusies.</li> <li>Er is sprake van veel ruis in de communicatie.</li> </ul>	<p><b>Je wilt een standpunt innemen over de klacht maar je hebt daarvoor nog niet genoeg informatie.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Je hebt info nodig van de instantie.</li> <li>En het is niet nodig om de instantie op bestuurlijk niveau te benaderen.</li> </ul> <p>Het is niet nodig om de instantie op het hoogste niveau te benaderen als ál deze factoren zich voordoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaat is uitsluitend voor verzoeker van belang.</li> <li>Een doorsnee geval. Geen sprake van ernstige misstanden.</li> <li>Niet politiek- of publiciteitsgevoelig.</li> <li>Geen principiële of nieuwe vragen.</li> </ul> <p>→ Let op! Dit zijn indicatoren die gelden bij aanvang. Het kan zijn dat er gedurende het onderzoek redenen zijn om op te schalen naar kattestaart of formeel onderzoek. Bijvoorbeeld als je onderzoekshandelingen wilt verrichten die alleen in formeel onderzoek kunnen plaatsvinden, zoals horen of het opvragen van bijzondere persoonsgegevens. Zie ook onder 'hoe pak je het aan' en onder 'oordeel'</p>	<p><b>Je denkt dat de klacht mogelijk gegrond is én de feiten zijn al helder. Je hebt genoeg info om het VVB te schrijven.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <p>Het is nodig om de instantie op bestuurlijk niveau te benaderen. Dat is het geval als één van deze factoren aan de orde is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaat is ook van belang voor andere burgers</li> <li>Sprake van ernstige misstanden.</li> <li>Politiek- of publiciteitsgevoelig</li> <li>Principiële vragen</li> <li>Starre houding instantie: contact op ambtelijk niveau leidt niet tot beweging</li> </ul>	<p><b>Je denkt dat de klacht mogelijk gegrond is en de feiten zijn nog niet helder. Je hebt nog niet genoeg info om het VVB te schrijven.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het is nodig om instantie op bestuurlijk niveau te benaderen.</li> <li>Resultaat ook van belang voor andere burgers</li> <li>Sprake van ernstige misstanden.</li> <li>Politiek- of publiciteitsgevoelig</li> <li>Principiële vragen</li> <li>Belang van het vormen van ombudsprudentie</li> <li>Starre houding instantie</li> </ul>
<b>TOP of sector?</b>	<b>TOP tenzij sectorspecifieke kennis</b>	<b>TOP tenzij sectorspecifieke kennis</b>	<b>TOP tenzij sectorspecifieke kennis</b>	<b>TOP tenzij sectorspecifieke kennis</b>	<b>Sector</b>	<b>Sector</b>	<b>Sector</b>
<b>Hoe pak je het aan?</b>	<p>Klachtbehandeling o.b.v. interne en openbare bronnen. Denk bijvoorbeeld aan Kennisbank, Ombudsprudentie, website overheidsinstantie en Rijksoverheid.nl. En natuurlijk kan je ook info opvragen bij verzoeker.</p> <p>→ Let op: je vraagt geen inhoudelijke info op bij de overheidsinstantie. Dan doe je nl. beperkt onderzoek.</p>	<p>Klachtbehandeling o.b.v. interne en openbare bronnen. Denk bijvoorbeeld aan Kennisbank, Ombudsprudentie, website overheidsinstantie en Rijksoverheid.nl. En natuurlijk kan je ook info opvragen bij verzoeker.</p> <p>→ Let op: je vraagt geen inhoudelijke info op bij de overheidsinstantie. Dan doe je nl. beperkt onderzoek.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klacht voorleggen aan overheidsinstantie op ambtelijk niveau.</li> <li>Zonder oordeel over feiten: we weten immers niet zeker hoe het gegaan is.</li> <li>Mét visie No over wat er in een dergelijke situatie van overheidsinstantie mag worden verwacht. Waar mogelijk onderbouwd door Ombudsprudentie.</li> <li>Met de vraag of er een oplossing mogelijk is.</li> <li>Oplossing gevonden: onderzoek sluiten.</li> </ul> <p>→ Let op! Check altijd bij verzoeker of deze ook vindt dat zijn probleem is opgelost.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Geen oplossing volgens ons of volgens verzoeker: beperkt of</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zaak aanmelden bij intake- en bemiddelingspool.</li> <li>Intake met verzoeker</li> <li>Intake met overheidsinstantie</li> <li>Bemiddelingsgesprek</li> <li>Afrondende brief naar deelnemers gesprek</li> <li>Evaluatieformulieren via secretariaat</li> </ul>	<p>Onderzoek verloopt geheel op ambtelijk niveau. Start met mail op ambtelijk niveau, waarin je expliciet aangeeft dat je onderzoek doet.</p> <p><i>Onderzoekshandelingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.)</li> <li>Stukken opvragen bij verzoeker</li> <li>Stukken opvragen bij overheidsinstantie, m.u.v. bijzondere persoonsgegevens (strafdossiers, medische dossier) of stukken waarvan we kunnen vermoeden dat er beroep wordt gedaan op vertrouwelijkheid</li> <li>Vragen stellen aan overheidsinstantie op het niveau van de contactambtenaar. Dit zijn alleen vragen die gericht zijn op het vaststellen van feiten/feitelijk verloop.</li> </ul>	<p>Openingsbrief op bestuurlijk niveau mét VVB</p> <p><i>Onderzoekshandelingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.)</li> <li>Stukken opvragen bij verzoeker</li> <li>Stukken opvragen bij overheidsinstantie. Ook die bijzondere persoonsgegevens bevatten of waarvan we vermoeden dat er mogelijk een beroep zal worden gedaan op vertrouwelijkheid.</li> <li>Beslissen op beroep vertrouwelijkheid</li> <li>Vragen stellen op het niveau van de bestuurder. Dit kunnen ook vragen zijn over het beleid</li> <li>Standpunt vragen aan instantie</li> <li>Horen ambtenaren</li> <li>Hoorzitting</li> </ul>	<p>Openingsbrief op bestuurlijk niveau</p> <p><i>Onderzoekshandelingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.)</li> <li>Stukken opvragen bij verzoeker</li> <li>Stukken opvragen bij overheidsinstantie. Ook die bijzondere persoonsgegevens bevatten of waarvan we vermoeden dat er mogelijk een beroep zal worden gedaan op vertrouwelijkheid</li> <li>Beslissen op beroep vertrouwelijkheid</li> <li>Vragen stellen op het niveau van de bestuurder. Dit kunnen ook vragen zijn over het beleid.</li> <li>Standpunt vragen aan instantie</li> <li>Horen ambtenaren</li> <li>Hoorzitting</li> <li>Getuigen oproepen/interviewen</li> </ul>

			formeel onderzoek starten. Overdracht aan sector.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Getuigen oproepen/interviewen</li> <li>Deskundigen raadplegen</li> <li>Onderzoek ter plaatse doen</li> <li>Het doen van aanbevelingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deskundigen raadplegen</li> <li>Onderzoek ter plaatse doen</li> <li>Het doen van aanbevelingen</li> </ul>
<b>Hoor en wederhoor</b>	Nee	Nee	Nee		<ul style="list-style-type: none"> <li>Richting verzoeker indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nieuwe info nieuw licht op de zaak werpt</li> <li>Je wilt controleren of info van overheidsinstantie juist of volledig is</li> <li>Het de acceptatie van de beoordeling kan vergroten.</li> </ul> </li> <li>Let op! Stuur op tijd naar verzoeker de bijlage beperkt onderzoek. Daarin staat o.a. vermeld dat de uitkomst gepubliceerd wordt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VVB bij opening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doorzending reactie op openingsbrief</li> <li>Doorzenden hoorverslagen</li> <li>VVB na reactie op opening</li> </ul>
<b>Eindoordeel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ongegrond</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen oordeelsvorming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen oordeelsvorming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen oordeelsvorming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ongegrond: alleen bij klachtonderdelen van ondergeschikt belang kan je hiervan afwijken.</li> <li>→ Let op! De formulering is dan niet gegrond, maar in de trant van: 'dit had beter gekund, we zullen het bestuursorgaan daarop wijzen.'</li> <li>Om de hoofdklacht gegrond te verklaren heb je altijd standpunt bestuurder nodig en moet je opschalen naar kattestaart of direct aanvangen met formeel onderzoek. De optie van de slotbrief aan de bestuurder met het voornemen om een klacht gegrond komt te vervallen.</li> <li>Geen oordeel</li> <li>Het kan ook zijn dat verzoeker onvoldoende belang heeft bij het voorzetten van het onderzoek.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gegrond</li> <li>Ongegrond</li> <li>Geen oordeel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gegrond</li> <li>Ongegrond</li> <li>Geen oordeel</li> </ul>
<b>Toetsing aan behoorlijksvereiste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toetsen aan behoorlijksvereiste daar waar mogelijk</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet toetsen aan behoorlijksvereiste. Indien mogelijk wel behoorlijksvereiste/ Ombudsprudentie noemen waar je verzoek op gebaseerd is.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Toetsen aan behoorlijksvereiste in brief aan instantie verplicht. In brief aan verz. optioneel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toetsen aan behoorlijksvereiste (evt. al noemen bij opening)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toetsen aan behoorlijksvereiste (evt. al noemen bij opening)</li> </ul>
<b>Eindproduct + mandaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brief ondertekend door So</li> <li>Bij expliciet vastgestelde lijn oordeel door klachtbehandelaar: telefonisch of per mail</li> <li>→ Let op: indien er geen expliciet vastgestelde lijn is kan je de klacht niet telefonisch k-o verklaren! Je kan wel i.h.k.v. verwachtingen-management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brief ondertekend door So</li> <li>Verseoncode 21</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brief of e-mail ondertekend door klachtbehandelaar of onderzoeker</li> <li>Interventierapport na geslaagde interventie met leereffect voor andere instanties; ondertekend door No</li> <li>Verseoncode 30</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brieven ondertekend door No</li> <li>Verseoncode 50</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brief ondertekend door No</li> <li>Verseoncode 71</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brief ondertekend door No</li> <li>Rapport ondertekend door No</li> <li>Verseoncode 81</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brief ondertekend door No</li> <li>Rapport ondertekend door No</li> <li>Verseoncode 81 (82 rapport na interventie en 83 rapport na bemiddeling)</li> </ul>

	<p>aangeven dat je verwacht dat dit de uitkomst gaat zijn van klachtbehandeling (o.b.v. vaststaande Ombudsprudentie). Verzoeker kan dan afzien van verdere klachtbehandeling. De inhoud van het telefoongesprek bevestig je vervolgens per mail (z�nder oordeel).</p> <p>Verseoncode 21</p>						
<b>Eindproduct delen met?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leent zich soms voor Telegraafcolumn</li> <li>• Interventierapport publiceren op website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemers van het bemiddelingsgesprek</li> <li>• Contactpersoon bij overheidsinstantie</li> <li>• Niet publiceren op website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeker</li> <li>• Overheidsinstantie</li> <li>• Publiceren op website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeker</li> <li>• Overheidsinstantie</li> <li>• Publiceren op website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeker</li> <li>• Overheidsinstantie</li> <li>• Publiceren op website</li> </ul>

## KI 1874 Beperkt onderzoek

KI 1874 Kennisitem



### Kennisgegevens

Naam	Beperkt onderzoek
Samengestelde naam	BB

### Omschrijving

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 1873 - Klachtbehandeling - Onderzoeksfase

### Inhoud

Je stelt een beperkt onderzoek in wanneer je een standpunt wilt innemen over de klacht maar je daarvoor nog niet genoeg informatie hebt.

Deze informatie kan komen uit bureau onderzoek (jurisprudentie etc.) of het opvragen van informatie bij verzoeker of de betrokken instantie. Zie hierover meer in KI 2060.

Heb je informatie nodig van de betrokken instantie om een standpunt te kunnen innemen, dan is alleen sprake van beperkt onderzoek als het niet nodig is om de instantie op bestuurlijk niveau te benaderen. Is dat wel nodig dan kies je voor kattestaart of formeel onderzoek.

Het is niet nodig om de instantie op het hoogste niveau te benaderen als ál deze factoren zich voordoen:

- Resultaat is uitsluitend voor verzoeker van belang.
- Een doorsnee geval. Geen sprake van ernstige misstanden.
- Niet politiek- of publiciteitsgevoelig.
- Geen principiële of nieuwe vragen.

Let op! Dit zijn indicatoren die gelden bij aanvang. Het kan zijn dat er gedurende het onderzoek redenen zijn om op te schalen naar kattestaart of formeel onderzoek. Zie verder in: KI 2061.

#### **LET OP !! VERSCHIL BEPERKT ONDERZOEK EN KENNELIJK ONGEGROND**

Het is niet zo dat alleen sprake is van een beperkt onderzoek als je informatie opvraagt bij de betrokken instantie. Ook als je alleen bureau onderzoek doet of alleen informatie opvraagt bij verzoeker, kan sprake zijn van beperkt onderzoek.

Het verschil tussen beperkt onderzoek en kennelijk ongegrond zit dus niet in of je wel/niet informatie bij de betrokken instantie hebt opgevraagd. Het verschil is dat je bij beperkt onderzoek een oordeel moet vormen over de klacht, terwijl dat bij kennelijk ongegrond niet nodig is. Bij kennelijk ongegrond is evident dat de klacht niet gegrond is...je hoeft daar eigenlijk niet over na te denken en collega's die je het vraagt ook niet.

### Kaartgegevens

Datum / tijd van aanmaak	9 maart 2023 14:25
Datum / tijd van wijziging	9 maart 2023 14:44
Wijziger van de kaart	API

---

## Kennisgegevens

Naam	Hoe pak je het aan?
Samengestelde naam	BB

---

## Omschrijving

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 1873 - Klachtbehandeling - Onderzoeksfase > KI 1874 - Beperkt onderzoek

---

## Inhoud

### Onderzoek op ambtelijk niveau

Is het nodig voor een beperkt onderzoek informatie op te vragen bij de betrokken instantie, dan verloopt dit geheel op ambtelijk niveau.

Let op! Stuur op tijd naar verzoeker de bijlage 'Wat houdt een onderzoek door de Nationale ombudsman in?' Daarin staat o.a. dat de uitkomst gepubliceerd wordt op onze website. De bijlage is hieronder als document toegevoegd en is ook te vinden in Word onder invoegtoepassingen, beschikbare bijlagen.

### Mogelijke onderzoekshandelingen

- Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.)
- Stukken opvragen bij verzoeker
- Stukken opvragen bij overheidsinstantie, m.u.v. bijzondere persoonsgegevens (strafdossiers, medische dossier) of stukken waarvan we kunnen vermoeden dat er beroep wordt gedaan op vertrouwelijkheid
- Vragen stellen aan overheidsinstantie op het niveau van de contactambtenaar. Dit zijn alleen vragen die gericht zijn op het vaststellen van feiten/feitelijk verloop.

Winnen we informatie in bij de overheidsinstantie dan informeren we onze contactpersoon met welk doel we informatie opvragen, zodat de instantie op een later moment niet overvallen wordt door een oordeel.

### Doel waarvoor informatie wordt verzameld

Het verzamelen van informatie bij een beperkt onderzoek is dus gericht op het formuleren van een standpunt. Dit is iets anders dan het verzamelen van informatie om vast te stellen of we iets voor verzoeker mogen en kunnen doen (de bevoegdheid- en ontvankelijkheidstoets). Dit betekent dat een klachtbehandelaar of onderzoeker zich er altijd bewust van moet zijn met welk doel informatie wordt verzameld en daar ook transparant over is naar verzoeker en de betrokken instantie.

### Hoor en wederhoor

Richting verzoeker indien:

- Nieuwe info nieuw licht op de zaak werpt
- Je wilt controleren of info van overheidsinstantie juist of volledig is
- Het de acceptatie van de beoordeling kan vergroten.

---

## Kaartgegevens

Datum / tijd van aanmaak	9 maart 2023 14:25
Datum / tijd van wijziging	9 maart 2023 14:45
Wijziger van de kaart	API

# KI 2061 Opschalen naar kattestaart of formeel onderzoek

KI 2061 Kennisitem



---

## Kennisgegevens

Naam Opschalen naar kattestaart of formeel onderzoek  
Samengestelde naam BB

---

## Omschrijving

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 1873 - Klachtbehandeling - Onderzoeksfase > KI 1874 - Beperkt onderzoek

---

## Inhoud

De keuze voor opschalen naar kattestaart of formeel onderzoek, vindt plaats aan de hand van een aantal criteria. Voor opschalen wordt bv gekozen als blijkt dat:

- Het een materie betreft die grote groepen burgers treft of (in andere woorden) het resultaat niet uitsluitend voor verzoeker van belang is
- Sprake is van ernstige misstanden, en niet van bijv. een min of meer doorsnee geval van aanvullende rechtsbescherming
  - Blijkt van principiële, nieuwe vragen
  - De zaak politiek- of publiciteitsgevoelig is
  - Het behoorlijkheidsvereiste dat aan de orde is in een zaak, aanleiding is om een rapport te schrijven.
  - Er geen beweging zit bij het bestuursorgaan

Opschalen naar kattestaart of formeel onderzoek doe je ook als je onderzoekshandelingen wilt verrichten die alleen in kattestaart of formeel onderzoek kunnen plaatsvinden, zoals horen of het opvragen van bijzondere persoonsgegevens.

---

## Kaartgegevens

Datum / tijd van aanmaak 9 maart 2023 14:25  
Datum / tijd van wijziging 15 mei 2023 15:47

---

## Kennisgegevens

Naam	Eindoordeel
Samengestelde naam	BB

---

## Omschrijving

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 1873 - Klachtbehandeling - Onderzoeksfase > KI 1874 - Beperkt onderzoek

---

## Inhoud

Een beperkt onderzoek wordt afgerond met een brief. De brief wordt getekend door No.

De volgende situaties worden onderscheiden

=> Wanneer op grond van de verzamelde informatie wordt geoordeeld dat de klacht niet gegrond is en hooguit op een ondergeschikt punt gegrond [1], dan ronden we het onderzoek af met een brief waarin we dit toelichten. De conclusie is dan niet dat we geen verder onderzoek instellen. Het onderzoek is klaar en we geven een oordeel. Is de klacht op een ondergeschikt punt gegrond, dan schrijven we bijvoorbeeld: 'dit had beter gekund, we zullen het bestuursorgaan daarop wijzen.'

Om de hoofdklacht gegrond te verklaren heb je altijd het standpunt van de bestuurder nodig en moet je opschalen naar kattestaart of direct aanvangen met formeel onderzoek.

=> Wanneer tijdens het beperkte onderzoek alsnog blijkt dat we niet bevoegd zijn of het verzoek niet ontvankelijk, dan beëindigen we het onderzoek tussentijds. De conclusie is dan geen verder onderzoek.

=> Het kan ook zijn dat verzoeker onvoldoende belang heeft bij het voorzetten van het onderzoek. Ook dan is de conclusie geen verder onderzoek.

=> Geen oordeel.

### Toetsing aan behoorlijkheidsvereiste

In de brief aan de instantie is het toetsen aan een behoorlijkheidsvereiste verplicht.

In de brief aan verzoeker is dit optioneel.

---

## Kaartgegevens

Datum / tijd van aanmaak	9 maart 2023 14:25
Datum / tijd van wijziging	15 mei 2023 15:48

---

## Kennisgegevens

Naam	Stappenschema beperkt onderzoek
Samengestelde naam	BB

---

## Omschrijving

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 1873 - Klachtbehandeling - Onderzoeksfase > KI 1874 - Beperkt onderzoek

---

## Inhoud

### Voorwerk

Je hebt - eventueel na vragen aan instantie of verzoeker – vastgesteld:

- dat No bevoegd is ,
- dat No (vooralsnog) verplicht is de klacht te behandelen (of: No kiest ervoor om dat te doen, hoewel niet verplicht)

Je hebt verzoeker (telefonisch) gesproken en met hem verkend waar het hem om gaat.

Je hebt geconstateerd dat een actie richting de instantie gericht op een praktische oplossing van de instantie (interventie) niet de aangewezen route is, of je hebt dat wel geprobeerd, maar de instantie is n.a.v. jouw tussenkomst niet naar behoren aan de grieven van de burger tegemoet gekomen (naar het oordeel van de No, vgl art 9:23 sub I Awb).

Op basis van wat je nu weet (incl. vaste jurisprudentie van de Nationale ombudsman) is niet volstrekt duidelijk dat de klacht écht, kennelijk ongegrond is.

### Tussenconclusie

De klachtbehandeling wordt nu waarschijnlijk gericht op het formuleren van een standpunt (oordeel) over de gedraging van de overheid.

Onderstaande stappen gelden voor zaken waarin (vooralsnog) niet een formeel onderzoek wordt ingesteld, bijv. omdat:

- instantie niet op het hoogste niveau hoeft te worden benaderd (door No zelf)
- (nog) niet blijkt van principiële, nieuwe vragen
- de zaak niet politiek- of publiciteitsgevoelig is
- geen sprake is van ernstige misstanden, maar bijv. een min of meer doorsnee geval van aanvullende rechtsbescherming

- omdat nog niet goed kan worden bepaald op welke klacht No zich zou moeten richten

### Onderzoekshandelingen: informatie verzamelen

- Als je het interne klachtdossier nog niet hebt: opvragen
- Zoek informatie die je nodig hebt in openbare bronnen over bv beleid, wetgeving, jurisprudentie, onderzoek door andere instanties /inspecties enz.
  - Ga na of je informatie van verzoeker nodig hebt, bijv. een recente rechterlijke uitspraak waarmee je rekening moet houden
  - Vraag de contactpersoon (per e-mail, telefoon), namens de No naar meer stukken met informatie over de toedracht, naar relevante informatie over bv gebruikelijke werkwijzen, evt. interne protocollen
    - Bericht de contactpersoon daarbij namens No dat we de klacht van een bepaalde verzoeker in behandeling nemen, dat we daarnaar onderzoek doen en geef (globaal) aan hoe die klacht luidt. Stuur het bericht cc aan verzoeker.
    - Voor zover nodig, bijv. omdat de instantie nog niet zo vertrouwd is met onze werkwijze: informeer de contactpersoon met welk doel we informatie vragen, zodat de instantie op een later moment niet overvallen wordt door een oordeel van No over de klacht.

N.B: Sommige vragen horen thuis op een ander/hoger niveau dan de contactpersoon/klachtcoördinator:

- vragen over het waarom van het beleid, hoe dat te rijmen is met bv doelen van wetgeving
- vragen over hoe de instantie zijn rol ziet bij een bepaalde kwestie

Als je constateert dat het een punt is om bij de minister/college B&W/DG Belastingdienst, Raad van Bestuur o.i.d. aan de orde te stellen, dan is dit aan No zelf om dit in een brief te doen -> overweeg "opschalen" naar formeel onderzoek.



### **Afweging: hoe verder?**

Sta stil bij de vraag of de verkregen informatie aan verzoeker moet worden voorgelegd (telefonisch of per e-mail), bv:

- omdat deze nieuw licht op de zaak werpt,
- omdat je wilt controleren of informatie van de instanties juist of volledig is,
- omdat het de acceptatie van de beoordeling kan vergroten.

Is het antwoord aanleiding om over te stappen naar een formeel onderzoek?

Vergelijkbare vraag voor de instantie. De verkregen informatie kan reden zijn om de minister/B&W/DG/Raad van bestuur o.i.d. naar een reactie standpunt over de klacht te vragen -> overstappen naar formeel onderzoek.

Vooraf van belang als je neigt naar: klacht gegrond of geen oordeel.

### **Conclusie formuleren**

Kom je in deze fase alsnog tot de conclusie dat verzoeker onvoldoende belang heeft bij verder onderzoek of dat onderzoek niet (langer) verplicht is? Licht dit toe in een bericht aan verzoeker.

NB: we zijn verplicht de instantie te informeren, volgens artikel 9:25 lid 2 Awb, "en in voorkomend geval degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft".

Kom je tot min of meer dezelfde conclusie als de instantie namelijk: overheidsoptreden was in orde, licht dat dan toe in brief aan verzoeker, te tekenen door No met kopie aan instantie (verplicht o.g.v. 9:25 lid 2 Awb).

Dit is een brief waarin No een standpunt inneemt, een oordeel geeft over de gedraging waarover wordt geklaagd, ná onderzoekhandelingen, maar zonder dat daaraan een volledig, *formeel* onderzoek vooraf is gegaan. Wat zet je in deze brief?

- een korte beschrijving van toedracht, klacht, standpunten en verkregen informatie
- het standpunt van de No: uitleg waarom No de omstreden gedraging van de overheid behoorlijk vindt. Daarbij kan een verwijzing naar een behoorlijkheidsvereiste goed van pas komen.
- maak duidelijk dat No de klachtbehandeling hiermee afrondt.

---

## **Kaartgegevens**

Datum / tijd van aanmaak

9 maart 2023 14:25

Datum / tijd van wijziging

15 mei 2023 15:59

## KI 2071 Beperkt en formeel onderzoek (Sector)

KI 2071 Kennisitem



---

### Kennisgegevens

Naam

Beperkt en formeel onderzoek (Sector)

---

### Omschrijving

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 2065 - Handreiking klachtbehandeling

---

### Kaartgegevens

Datum / tijd van aanmaak

9 maart 2023 14:25

Datum / tijd van wijziging

9 maart 2023 14:45

Wijziger van de kaart

API

# KI 2087 Info om tot een oordeel te kunnen komen – beperkt onderzoek

KI 2087 Kennisitem



---

## Kennisgegevens

Naam Info om tot een oordeel te kunnen komen – beperkt onderzoek

---

## Omschrijving

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 2065 - Handreiking klachtbehandeling > KI 2071 - Beperkt en formeel onderzoek (Sector)

---

## Inhoud

Als een klacht niet kennelijk ongegrond is en evenmin sprake is van onvoldoende belang van de verzoeker bij een onderzoek, zal je onderzoek moeten doen. Als je niet neigt naar een gegronde klacht begin je met een beperkt onderzoek. Dit is onderzoek op ambtelijk niveau.

1. Bel de contactpersoon (tenzij er een expliciete afspraak met de instantie is om dat niet te doen). Geef aan dat je een klacht hebt ontvangen en graag info wilt opvragen over hoe e.e.a. bij de instantie is verlopen. Leg uit dat je die info nodig hebt om te kunnen bepalen of we overgaan tot een formeel onderzoek. Neig je sterk naar ongegrond? Dan kan je dat best aangeven. Dat zal de instantie waarschijnlijk ook toeschietelijker maken. Info die je kan opvragen is bijv. het hele klachtdossier, maar ook info over hoe een bepaald proces bij de instantie werkt. Registreer het gesprek als contactmoment.
  2. Mail de contactpersoon ter bevestiging van het telefoongesprek. Spreek een duidelijke reactietermijn af. Registreer de email.
  3. Mail verzoeker over de stand van zaken en hoe verder. Registreer de e-mail.
  4. Zet het dossier in je agenda, een dag na datum aflopen termijn. Blok tijd voor het bestuderen van de verkregen info én voor de vervolgactie.
  5. Bestudeer e.e.a. in het geplande tijdsblok en bekijk opnieuw wat je strategie gaat zijn. Sta daarbij ook steeds stil bij de vraag of beperkt onderzoek en contact op ambtelijk niveau nog passend is. Of dat moet worden opgeschaald naar formeel onderzoek. Overleg hierover waar nodig met collega's en senior.
- 

## Kaartgegevens

Datum / tijd van aanmaak 9 maart 2023 14:25  
Datum / tijd van wijziging 15 mei 2023 15:24

# KI 2088 Je wilt onderzoek openen – formeel onderzoek

KI 2088 Kennisitem



---

## Kennisgegevens

Naam Je wilt onderzoek openen – formeel onderzoek

---

## Omschrijving

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 2065 - Handreiking klachtbehandeling > KI 2071 - Beperkt en formeel onderzoek (Sector)

---

## Inhoud

We hebben het hier over onderzoek op bestuurlijk niveau. Het gaat dus om zaken waarbij een standpunt van de bestuurder van de overheidsinstantie nodig is. Bijvoorbeeld omdat je denkt dat de klacht mogelijk gegrond is of omdat je hier als No een formeel oordeel over wilt geven als ombudsprudentie. Er zijn twee opties: de feiten zijn al helder (vaak doordat je info hebt opgevraagd i.h.k.v. beperkt onderzoek of 'mislukte' interventie) of je moet niet alleen onderzoeken wat we ervan vinden, maar ook wat er nu precies gebeurd is.

---

## Kaartgegevens

Datum / tijd van aanmaak	9 maart 2023 14:25
Datum / tijd van wijziging	9 maart 2023 14:45
Wijziger van de kaart	API

**i** **KI 2089 Je wilt onderzoek openen en de feiten zijn al helder – kattestaart**  
KI 2089 Kennisitem



---

## Kennisgegevens

Naam

Je wilt onderzoek openen en de feiten zijn al helder – kattestaart

---

## Omschrijving

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 2065 - Handreiking klachtbehandeling > KI 2071 - Beperkt en formeel onderzoek (Sector)

---

## Inhoud

Je doet een kattestaartopening. Dat is een opening van formeel onderzoek mét daarbij direct al de bevindingen.

---

## Kaartgegevens

Datum / tijd van aanmaak

9 maart 2023 14:25

Datum / tijd van wijziging

9 maart 2023 14:45

Wijziger van de kaart

API

# KI 2090 Je wilt onderzoek openen en de feiten zijn nog niet helder – regulier formeel on

KI 2090 Kennisitem



---

## Kennisgegevens

Naam

Je wilt onderzoek openen en de feiten zijn nog niet helder – regulier formeel on

---

## Omschrijving

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 2065 - Handreiking klachtbehandeling > KI 2071 - Beperkt en formeel onderzoek (Sector)

---

## Inhoud

Je opent een formeel onderzoek, waarbij je ook onderzoek gaat doen naar wat er nu precies gebeurd is.

---

## Kaartgegevens

Datum / tijd van aanmaak

9 maart 2023 14:25

Datum / tijd van wijziging

9 maart 2023 14:45

Wijziger van de kaart

API

---

## Kennisgegevens

Naam	Hoor en wederhoor
Samengestelde naam	BB

---

## Omschrijving

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 1873 - Klachtbehandeling - Onderzoeksfase > KI 0978 - Formeel onderzoek

---

## Inhoud

### Welke informatie deel je met verzoekers?

Tijdens de klachtbehandeling krijg je soms informatie van de overheidsinstantie (in reactie op vragen of bijvoorbeeld bij het horen) of een derde (bijvoorbeeld de VNG of de Politieacademie). Deze pagina helpt je te bepalen welke informatie je deelt met verzoekers. Weet je al dat je informatie wilt delen, maar vraag je je af hoe je dit doet? [Klik dan hier](#).

### Uitgangspunt: we sturen nieuwe informatie die relevant is voor ons oordeel door

Uitgangspunt is dat we nieuwe informatie die relevant is voor ons oordeel (dat kan ook een bevoegdheidsoordeel zijn) voorleggen aan verzoekers en die de gelegenheid geven hierop te reageren. Zo weten we zeker dat we oordelen op basis van juiste informatie.

### Vergroten acceptatie oordeel

Je kunt een reactie van een overheidsinstantie ook voorleggen aan verzoeker indien het voorleggen daarvan de acceptatie door verzoeker van de beoordeling kan vergroten. Het is aan jou om hiervan een inschatting te maken.

### Formeel onderzoek: reactie op opening onderzoek en verslag van bevindingen

Bij een formeel onderzoek ontvangt een verzoeker standaard de reactie van de overheidsinstantie op het onderzoek.

Daarnaast ontvangt de verzoeker aan het einde van de onderzoeksfase een verslag van bevindingen (VVB). Dit is bepaald in artikel 9:35 van de Awb. Ook dit is een vorm van hoor en wederhoor. Het gaat dan om een samengevatte versie van de volgens ons relevante info.

Over het algemeen is het aan te raden om nieuwe informatie die relevant is voor ons oordeel al voorafgaand aan het VVB met verzoekers te delen. Zo kan je hun reactie hierop direct meenemen in het VVB. En weet je bij het schrijven daarvan al of je te maken hebt met een feit waar beide partijen het over eens zijn, of bijvoorbeeld met rechtstreeks tegenovergestelde verklaringen.

### Overleg bij twijfel

Twijfel je of je bepaalde informatie nu wel of niet moet doorsturen? Overleg dan met collega's en/of je senior.

---

## Kaartgegevens

Datum / tijd van aanmaak	9 maart 2023 14:25
Datum / tijd van wijziging	4 april 2023 10:11

---

## Kennisgegevens

Naam	Hoe deel je informatie met verzoekers?
Samengestelde naam	BB

---

## Omschrijving

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 1873 - Klachtbehandeling - Onderzoeksfase > KI 0978 - Formeel onderzoek > KI 0993 - Hoor en wederhoor

---

## Inhoud

### Hoe deel je informatie met verzoekers?

Je hebt tijdens de klachtbehandeling informatie gekregen van een overheidsinstantie of derde (bijvoorbeeld VNG of Politieacademie) die je met verzoeker wilt delen.

Let op: weet je nog niet of je de informatie wel moet/wilt delen? [Kijk dan eerst op deze pagina.](#)

### Verwachtingenmanagement over doorsturen informatie

Het is in ieder geval belangrijk dat je, zoals altijd, doet wat je zegt en zegt wat je doet. Als je dus afspreekt om alle informatie steeds tussentijds door te sturen, doe dat dan ook. Als je het handiger vindt om alle informatie eerst te verzamelen en dan aan verzoeker voor te leggen, licht die werkwijze dan aan verzoeker toe.

Bij de opening van een (beperkt of formeel) onderzoek kan je voor het verwachtingenmanagement gebruikmaken van de bijlage *Wat houdt onderzoek No in?* Daarin is ook een korte passage opgenomen over hoor en wederhoor.

### Vormen van informatie delen

Je kan de verkregen informatie op verschillende manieren delen:

- Kopie van de informatie zoals je die hebt gekregen
- Kopie van een relevante passage
- Parafaseren van de informatie
- Mondeling delen van de informatie

Het is van de situatie afhankelijk wat de beste manier is om de informatie te delen. Belangrijk is dat je kijkt naar wat effectief en passend is bij jouw zaak en verzoeker. Deelt de instantie bijvoorbeeld veel informatie die eigenlijk irrelevant en mogelijk verwarrend is voor verzoeker? Dan wil je waarschijnlijk niet alle informatie doorsturen, maar alleen de relevante passage. Is de toon waarop de informatie is gedeeld escalerend en dus niet bijdragend aan een oplossing van het conflict? Dan kan dat een reden zijn om de informatie te parafaseren. Sta dan wel goed stil bij het risico dat je bepaalde informatie onjuist 'vertaalt'.

### Denk eraan bepaalde gegevens te anonimiseren

Bij het verstrekken van informatie anonimiseren we bepaalde gegevens standaard, ook als die wel al bij verzoeker bekend zijn. Denk bijvoorbeeld aan de namen en contactgegevens van ambtenaren. We hebben die keuze gemaakt omdat het risico bestaat dat een verzoeker deze informatie verder deelt, bijvoorbeeld op het internet.

Zie voor meer informatie over hoe, wat en wanneer je anonimiseert in het kader van hoor en wederhoor [KI 1928: Anonimiseren, onder Ad 1.](#)

### Overleg bij twijfel

Twijfel je over hoe je informatie moet doorsturen? Overleg dan met collega's en/of je senior.

---

## Kaartgegevens

Datum / tijd van aanmaak	4 april 2023 10:05
Aanmaker van de kaart	
Datum / tijd van wijziging	5 april 2023 2:00
Wijziger van de kaart	API



## KI 0984 Kattestaart-methode

KI 0984 Kennisitem



### Kennisgegevens

Naam	Kattestaart-methode
Samengestelde naam	BB

### Omschrijving

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 1873 - Klachtbehandeling - Onderzoeksfase > KI 0978 - Formeel onderzoek

### Inhoud

Je denkt dat de klacht mogelijk gegrond is en de feiten zijn al helder. Je hebt genoeg informatie om het VVB te schrijven.

Indicatoren:

Het is nodig om de instantie op bestuurlijk niveau te benaderen. Dat is het geval als één van deze factoren aan de orde is:

- Het een materie betreft die grote groepen burgers treft of (in andere woorden) het resultaat niet uitsluitend voor verzoeker van belang is
- Sprake is van ernstige misstanden, en niet van bijv. een min of meer doorsnee geval van aanvullende rechtsbescherming
- Blijkt van principiële, nieuwe vragen
- De zaak politiek- of publiciteitsgevoelig is
- Het behoorlijkheidsvereiste dat aan de orde is in een zaak, aanleiding is om een rapport te schrijven.
- Er geen beweging zit bij het bestuursorgaan

Opschalen naar kattestaart of formeel onderzoek doe je ook als je onderzoekshandelingen wilt verrichten die alleen in kattestaart of formeel onderzoek kunnen plaatsvinden, zoals horen of het opvragen van bijzondere persoonsgegevens.

De Kattestaart-methode (vernoemd naar de verzoeker bij wiens klacht deze methode voor het eerst is toegepast) houdt in dat de schriftelijke opening van een onderzoek en het voorleggen van de bevindingen worden gecombineerd. Dit kan wanneer het mogelijk is om bij de schriftelijke opening van het onderzoek, op basis van de op dat moment ter beschikking staande gegevens in beginsel tot een oordeel over de klacht te komen. Soms kan dit al op basis van de bij het verzoekschrift gevoegde gegevens, soms is het nodig eerst gegevens bij de betrokken overheidsinstantie op te vragen.

### De procedure

- Je maakt de openingsbrieven (Kattestaart-opening) en het concept rapport (concept beoordeling en conclusie mag er bij zitten, maar hoeft niet). Gebruik bij voorkeur het sjabloon voor het verkort rapport.
- Voeg de paragraaf 'bevindingen' uit het concept rapport als bijlage bij de openingsbrief. De bevindingen kunnen in de brief worden opgenomen wanneer de bevindingen korter zijn dan 1 A4-tje.
- De No tekent de openingsbrieven (nog geen rode paraaf).
- Ontvang je geen reactie van de overheidsinstantie, neem dan contact op om te controleren of de openingsbrief is ontvangen.
- Nadat je de reactie van de overheidsinstantie hebt ontvangen, maak je het concept rapport met concept beoordeling en conclusie.
- De No voorziet het concept rapport van een rode paraaf na bespreking in een zaakoverleg.
- Nadat je de rode paraaf hebt ontvangen, stel je het definitieve rapport op.

#### *Onderzoekshandelingen*

- Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.)
- Stukken opvragen bij verzoeker
- Stukken opvragen bij overheidsinstantie. Ook die bijzondere persoonsgegevens bevatten of waarvan we vermoeden dat er mogelijk een beroep zal worden gedaan op vertrouwelijkheid.
- Beslissen op beroep vertrouwelijkheid
- Vragen stellen op het niveau van de bestuurder. Dit kunnen ook vragen zijn over het beleid
- Standpunt vragen aan instantie

- Horen ambtenaren
- Hoorzitting
- Getuigen oproepen/interviewen
- Deskundigen raadplegen
- Onderzoek ter plaatse doen

---

## Kaartgegevens

Datum / tijd van aanmaak

9 maart 2023 14:25

Datum / tijd van wijziging

16 mei 2023 11:24

# KI 1111 Wanneer sluit je een onderzoek af met een rapport?

KI 1111 Kennisitem



## Kennisgegevens

Naam	Wanneer sluit je een onderzoek af met een rapport?
Samengestelde naam	BB

## Omschrijving

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 1873 - Klachtbehandeling - Onderzoeksfase > KI 0978 - Formeel onderzoek > KI 0997 - Onderzoek met rapport

## Inhoud

De keuze of je een rapport schrijft, wordt gemaakt tijdens de Braingain. De volgende factoren kunnen een rol spelen bij de keuze of we een rapport schrijven of niet.

### Thema's waar wij aandacht aan willen besteden

Denk bijvoorbeeld aan schending van mensenrechten, ketenproblematiek of bepaalde doelgroepen.

### De politieke gevoeligheid van de materie, de aandacht die de kwestie in de media krijgt of de ernst van de zaak

In zaken in deze categorie zal het uitbrengen van een rapport dikwijls voor de hand liggen. De politieke gevoeligheid van de materie kan echter ook aanleiding zijn juist géén rapport uit te brengen.

### Materie die grote groepen burgers treft

Denk bijvoorbeeld aan een systeemtechnisch probleem bij een uitkeringsinstantie waarvan grote groepen burgers nadeel ondervinden. Het kan ook gaan om een incidentele gebeurtenis die grote groepen burgers treft. Denk bijvoorbeeld aan politieoptreden bij rellen waarbij grote groepen burgers worden opgepakt. In dit soort gevallen ligt het eerder voor de hand een rapport te schrijven dan in zaken waarin een enkele burger is betrokken.

### Signalen uit interventies

Interventies kunnen tot meer leiden dan enkel het oplossen van het probleem van de betrokken burger. Tijdens een interventie kan bijvoorbeeld blijken dat het probleem structureel van aard is (hetgeen ook aanleiding kan zijn een nader onderzoek in te stellen) of dat de interne klachtbehandeling bij de betrokken overheidsinstantie niet deugt. Ook komt het voor dat een overheidsinstantie hangende de interventie een structurele maatregel neemt, waar ook andere burgers voordeel van hebben, of een individuele maatregel neemt die het vermijden waard is (bijv. een herstelactie). Dergelijke bevindingen tijdens een interventie kun je terugkoppelen aan de burger en de overheidsinstantie in een brief, maar uiteraard ook in een rapport. Doordat het rapport openbaar is, heeft dit een groter bereik dan alleen de betrokken burger en de betrokken overheidsinstantie.

### Het doel dat we met klachtbehandeling nastreven (doel bepaalt eindproduct)

Een specifiek kenmerk van een rapport is dat het openbaar is. Een rapport leent zich dan ook bij uitstek voor zaken waarin het doel dat we met klachtbehandeling nastreven gebaat is bij openbaarmaking. Voor de doorsnee interventie, waarbij het doel van de klachtbehandeling het oplossen van het probleem van de betrokken burger is, geldt dit niet. Is het doel van de klachtbehandeling een weigerachtig bestuursorgaan te 'dwingen' alsnog iets te doen, dan kan openbaarmaking zeer doelmatig blijken te zijn.

Doel van de klachtbehandeling kan ook zijn het voor eens en altijd 'sluiten' van een bepaalde kwestie (rouwverwerking) of het verkrijgen van een oordeel van de Nationale ombudsman ten behoeve van de onderbouwing van een schadeclaim. Een rapport is dan een goede keuze. Zo zijn er meer doelen die gebaat zijn bij openbaarmaking en dus bij het uitbrengen van een rapport.

### Het vormen en onderhouden van de behoorlijkheidnormen

Er zijn voldoende rapporten nodig om behoorlijkheidnormen te vormen en te onderhouden. De behoorlijkheidnorm die in een zaak aan de orde is, kan zelfstandig aanleiding zijn om een rapport te schrijven. Denk bijvoorbeeld aan een nieuwe toepassing van een behoorlijkheidnorm of (uiteraard) een nieuwe behoorlijkheidnorm. Speelt in een zaak een behoorlijkheidnorm die niet vaak wordt toegepast, dan kan ook dit aanleiding zijn om een rapport te schrijven.

### Incidenteel versus structureel probleem

In zaken waarin een enkele burger is betrokken en waarin niet één van de andere genoemde factoren een rol

speelt, zal een rapport niet snel aangewezen zijn.

---

## Kaartgegevens

Datum / tijd van aanmaak  
Datum / tijd van wijziging

9 maart 2023 14:25  
16 mei 2023 11:30